

Klanttevredenheidsonderzoek

KTBA Netherlands BV

12-04-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van KTBA Netherlands BV vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO MAATWERK OPLEIDINGEN	3
BEZOEKVERSLAG	8
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	9

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoordringend geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				70%	30%
Opleidingsprogramma			10%	80%	10%
Uitvoering				30%	70%
Opleiders				40%	60%
Trainingsmateriaal			10%	60%	30%
Accommodatie②				10%	
Natraject			40%	60%	
Organisatie en Administratie			30%	60%	10%
Relatiebeheer③			30%	60%	
Prijs-kwaliteitverhouding④			10%	80%	
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Bij negen referenten heeft de training in-company plaatsgevonden
- ③ Een referent heeft geen zicht op het relatiebeheer
- ④ Een referent heeft geen zicht op de prijs-kwaliteitverhouding

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit rapport geeft de resultaten weer van het onderzoek naar de maatwerk trainingen zoals die zijn verzorgd door KTBA Netherlands BV, hierna te noemen KTBA. De tien referenten die hebben meegewerkt, geven aan zowel de inhuur van tijdelijke krachten als trainingen voor foodprofessionals op verschillende niveaus bij deze organisatie te hebben ingekocht. Allen laten weten dat zij naar volle tevredenheid een meerjarige relatie hebben met KTBA. Als reden om voor hen te blijven kiezen, noemen een aantal dat KTBA een van de twee beste aanbieders in Nederland is van praktische trainingen op het gebied van voedselveiligheid en kwaliteit voor food professionals. Andere redenen zijn: de positieve ervaringen, de prima samenwerking, het nakomen van de afspraken en een professionele organisatie die zich daadkrachtig opstelt.

Enkele uitspraken die dit illustreren: “Het aanbod is divers”, “De inschrijfprocedure, meestal bij een vaste contactpersoon, verloopt snel en soepel”, “Ze staan vaak in het VMT-magazine”, “Ik heb eerst uitgebreid met ze gebeld of de training niet te algemeen zou zijn. Al snel werd duidelijk dat we het specifiek konden inrichten naar onze eigen werkinstructies en onze manier van werken”, “Buiten de opleidingen leveren ze ook tijdelijke krachten aan ons”, “De ervaring met hen is tot nu toe heel goed. We hebben meerdere offertes opgevraagd en KTBA kwam er voordelig uit en ze reageerden snel” en “Ze waren de partij die het snelste reageerde toen wij met een probleem zaten. We zochten een nieuwe HACCP-adviseur.” De meeste gesproken referenten hebben een vaste contactpersoon en zijn tevreden tot zeer tevreden over het voortraject bij de gevolgde training.

Opleidingsprogramma

Door de prettige gesprekken die vooraf zijn gevoerd met de contactpersonen en trainers heerst er tevredenheid over de kwaliteit van het opleidingsprogramma. De referenten vertellen dat er goed naar hen geluisterd wordt en dat de samenwerking prima verloopt: “Er is een helder overleg geweest aan de voorkant met mij over de context van de training en hoe deze aan te laten sluiten op onze eigen situatie”, “Ze zorgen voor een perfecte afstemming, doordat ze zich echt verdiepen in de organisatie van de klant. Dat zie je terug in een maatwerktraining en werkvormen die pasten bij ons team”, “Het voorstel geeft mogelijkheden. Ze geven meerdere interactieve keuzes. Dat is voor de medewerkers erg interessant omdat de stof nogal droog is, maar op deze manier toch goed kan beklijven”, “Wij doen de trainingen twee keer per jaar. Ik geef telefonisch de deelnemers en eventuele wijzigingen die moeten doorgevoerd door aan de trainer” en “Ik heb vooraf gesproken met de trainer om te vertellen hoe wij werken, wat ik verwacht van een cursus en wat het niveau van de cursisten was. Ik heb haar een hoop procedures gestuurd en zij heeft mij veel vragen gesteld. Een perfecte samenwerking.” Het op maat gemaakte opleidingsprogramma wordt vaak van tevoren opgestuurd. De klant wordt zo in staat gesteld erop te reageren en waar gewenst nog extra vragen te stellen of aanpassingen door te voeren. De kosten zijn van tevoren bekend in een duidelijke en nette offerte: “Er staat precies in wat de training inhoudt en wat het doel is, met het hele financiële plaatje erbij.” Een referent heeft nog wel een opmerking over de offerte: “Ze gaven in de beschrijving af ‘voor groepen van 12 personen’, maar bij de betaling staat een prijs van 6 personen en moet je voor iedereen extra later bijbetalen. Je moet dus goed lezen. Ik heb liever meteen een groeps prijs gecommuniceerd voor het aantal personen dat ik boek.”

Uitvoering

KTBA scoort bijzonder goed wat betreft de uitvoering van de besproken trainingen. Het overgrote deel geeft de referenten hiervoor het hoogste cijfer. Ze vinden dat de training prima aansluit bij hun dagelijkse werkpraktijk en zijn goed te spreken over de afwisseling tussen theorie en praktijk. De introducties zijn theoretisch en daarna zijn de HACCP trainingen vooral praktijkgericht. De deelnemers kunnen dan aan de slag met een aantal procedures aan de hand van eigen regels en werksituaties in (rollen)spellen en opdrachten. Voor elke training wordt het unieke voedselveiligheidssysteem van de klant opgevraagd. Daardoor kunnen er goede voorbeelden worden verwerkt en op basis van die voorbeelden komt er een relevante uitleg. Het gros van de cursisten is dan ook heel enthousiast. Ze vertellen: “Ik krijg altijd positieve reacties terug van de deelnemers”, “We zijn heel tevreden over de HACCP trainingen. Dat doen ze heel goed. Ze hebben heel veel kennis en de interactie met deelnemers is prima”, “Alles loopt naar verwachting, het is echt bedrijfsgericht. Na de training heb ik geëvalueerd met de trainer wat er wel en niet is goed gegaan en wat je meeneemt voor de volgende keer” en “Het geheel is goed afgestemd op onze organisatie. Je kunt in de voorbereiding zelf aangeven waar je tegen aanloopt en welke punten je besproken wilt hebben.” Na afloop vindt in de meeste gevallen een korte evaluatie plaats met de opdrachtgever. Toch zijn er vier referenten die kritisch zijn: “Ik heb vooraf contact gezocht met de trainer over hoe we het tailormade kunnen krijgen door onze eigen procedures en concepten erin te verwerken. Pas een dag van tevoren kwam de trainer terug op mijn vraag”, “Het zou allemaal iets meer tailormade kunnen. Ze houden vind ik erg vast aan hun eigen materie, even los van het feit dat de training wel goed was”, “Helaas werd er niet met mij als opdrachtgever na afloop geëvalueerd. Er was geen moment voor ingepland. Ik zou dit echter wel op prijs stellen” en “Na afloop kort geëvalueerd over de training. Er was een groep waar de aandachtsboog snel weg was en deze training was erg theoretisch. Jammer dat er vooraf geen ruimte was om dat te bespreken.”

Opleiders

Ook de opleiders die KTBA heeft ingezet krijgen van de meeste respondenten de hoogst mogelijk score voor hun inhoudelijke en didactische vaardigheden. De trainers waren volgens hen vakbekwaam, ervaren, professioneel, toegankelijk, flexibel en humorvol. Ze staan boven de materie, geven passende, tot de verbeelding sprekende voorbeelden en houden de deelnemers bij de les. “Je krijgt bij KTBA leuke trainers die met hun beide benen op de grond staan en ook nog adviseur zijn. Dus heel veel weten”, “Het zijn echte specialisten die toch redelijk allround zijn. Je kunt ze voor veel benaderen. Ze zijn enthousiast, er heerst een informele sfeer”, “Ze geven een goede uitleg, snappen alle vragen en geven de mensen handvaten om weer verder te kunnen”, “De training is duidelijk en aansprekend. Ze gieten het in een bepaalde vorm die alle verschillende deelnemers snappen. Dat doen ze heel goed” en “De trainster was keigoed! We willen graag dezelfde trainer behouden!”, vullen de referenten aan.

Trainingsmateriaal

Over het trainingsmateriaal zijn alle referenten, op een uitzondering na, eveneens tevreden tot zeer tevreden. Zij laten weten dat de deelnemers een werkboek of syllabus hebben gekregen waarin de theorie of de gebruikte PowerPointpresentaties waren opgenomen en wat als naslagwerk gebruikt kon worden. Door opdrachten, filmpjes, praktijkvoorbeelden en aansprekende (rollen)spellen kunnen de cursisten dingen gewoon beter aan en beklijft de doorgaans droge stof. Een referent meldt dat hij het trainingsmateriaal samen passend en op maat maakt. “We krijgen vooraf wat toegestuurd waarop we onze eigen input kunnen geven. Zo is het niet algemeen.” De functionaliteit van het e-learning gedeelte vindt men prima in orde. Verschillende opmerkingen zijn: “Het aanbod mag wel uitgebreider, bijvoorbeeld op het gebied van specifieke voedselveiligheid en de normen die er zijn. Graag ook korte e-Learnings”. Een ander zegt: “De digitale leeromgeving maken ze pasklaar met de juiste afbeeldingen van je eigen omgeving. Dat is echt goed”. Een referent geeft een neutrale score omdat deze vertelt dat je al het materiaal uit de training niet altijd in handen hebt na afloop. “Je mist dan een samenvatting.”

Accommodatie

Bij negen van de tien ondervraagden heeft de training incompany plaatsgevonden of heeft men zelf een locatie geregeld. Zij onthouden zich dan ook van een score over dit onderwerp. Een referent is op locatie Kaatsheuvel geweest en vond alles in orde maar de parkeergelegenheid wel uitdagend.

Natraject

Na afloop van de training krijgen de deelnemers een certificaat toegestuurd. “Dat geeft mensen een leuk gevoel, het is een soort een beloning”, zegt iemand. Juist vanwege de certificaten scoort een referent neutraal: “We zijn inmiddels ver in het digitale tijdperk. Ik zou ze graag na de training digitaal willen ontvangen. Dan hoef ik ze ook niet meer in te scannen voor in ons eigen dossier. Dat scheelt veel tijd. Daarna kan iedereen rustig wachten op een papieren, mooie versie die nog wordt opgestuurd.” In de meeste gevallen krijgen de deelnemers een evaluatieformulier en is er kort na de training gesproken met de opdrachtgever. Deze nabespreking staat in het teken van feedback over de deelnemers en waar mogelijk tegenaan is gelopen tijdens de training. De referenten ervaren dit als zeer waardevol, maar men weet niet of het eigenlijk een geformaliseerd proces is binnen KTBA. Het lijkt soms “toevallig” nog even te gebeuren, bijvoorbeeld onderweg naar het parkeerterrein. Sommige ondervraagden hebben helemaal geen contact meer gehad na afloop. In alle gevallen zijn de trainingsdoelen bereikt. “Er werd bij wat makkelijk gedaan over hygiëneregels. Door zo’n training worden medewerkers met de neus op de feiten gedrukt. Dit heeft zeker gedragsverandering tot gevolg. Ze gaan er anders mee om nu ze weten wat de gevolgen kunnen zijn”, “De doelen zijn zeker behaald, maar zelf moet je in de praktijk het goede voorbeeld blijven geven” en “Iedereen heeft het positief ervaren en vindt dat hij of zij veel verder is gekomen met auditeren. We moeten zelf wel blijven oefenen zodat het vers blijft.”

Organisatie en Administratie

Over de manier waarop KTBA de trainingen heeft georganiseerd en geadmistreerd zijn de meeste referenten tevreden. Zij vinden dat alles prima en tijdig geregeld was en zijn positief over de bereikbaarheid van KTBA per telefoon en e-mail. Ter illustratie: "Het loopt geweldig. Toen ik belde werd ik meteen geholpen. Daarna heb ik nog een bevestiging ontvangen. "Het liep allemaal heel soepel en daardoor duurt het totale traject niet lang" en "Voor al de snelheid is top: als ik 's middags een aantal cursisten aanmeld is het soms 's middags al in orde." De referenten die een neutrale score geven hebben een paar kritische opmerkingen. Iemand merkt op al een aantal weken te wachten op de certificaten. Een ander meldt dat ze nog steeds rekeningen krijgt waar een inmiddels gesloten locatie op staat. En een derde zegt dat er in hun contract een ander bedrag voor reizen staat dan op de factuur en dat dit niet is doorgegeven als zijnde een prijsverhoging.

Relatiebeheer

Een aantal referenten zegt buiten de trainingen om niets meer te horen van KTBA, maar vindt dat prima. Ter illustratie: "Ik vind relatiebeheer niet zo belangrijk. Ik zit zelf niet te wachten op te veel mailingen en nieuwsbrieven", "Ik ontvang eens in de twee maanden een nieuwsbrief en een magazine, dat vind ik voldoende. Ik weet ze te vinden als ik ze nodig heb" en "Om de 3 à 4 maanden word ik gebeld door een salesmanager die vraagt of ze nog iets voor je kunnen betekenen". Een paar van de ondervraagden, waarvan sommigen een neutrale score hebben gegeven, maken de volgende opmerkingen: "Er wordt een keer per jaar geïnventariseerd welke behoefte er bij de klant bestaat en wat KTBA kan betekenen. Dat mag van mij wel wat vaker. Vooral bij grote meer kostbare trajecten zou ik graag na afloop nog gebeld willen worden en tips en adviezen willen krijgen over een mogelijk vervolg. Dat werkt commercieel ook weer goed voor hen" en "KTBA heeft in het verleden themadagen voor kwaliteitsmanagers georganiseerd. Het doel was om samen met andere kwaliteitsmanagers van andere bedrijven deze thema's te bespreken. Dit initiatief vond ik heel goed, opkomst was wel matig, maar ik hoor sinds een half jaar niks meer, ook het beloofde verslag is nooit gestuurd." Een referent onthoudt zich van commentaar omdat hij zelf niet de contacten onderhoudt.

Prijs-kwaliteitverhouding

Een van de respondenten geeft geen score voor dit onderdeel, omdat hij geen vergelijking heeft gemaakt met andere bureaus, die soortgelijke trajecten aanbieden. De anderen spreken over een prijs die wel hoog is, maar een prijs-kwaliteitverhouding die in balans is. "Het is wel duur, maar de kwaliteit is echt goed. Ze besteden ook veel tijd aan het op maat maken, de boekjes die we meekrijgen, de voorbereiding. De verhouding klopt", "Ik heb niet veel vergelijkingsmateriaal, maar ik heb wel eens offertes van anderen gehad en die waren wel goedkoper" en "Ze zijn niet de goedkoopste, maar leveren wel kwaliteit. Er zit veel kennis die er bij ons weer in komt. Ze kunnen het ook goed overbrengen, het zijn veelal seniors. Een ander deel vindt de prijzen marktconform. Dit komt ook naar voren in de volgende uitspraken: "De prijs is passend bij wat wij vragen. Het plaatje klopt", "Je krijgt waar voor je geld. De verhouding met de geleverde kwaliteit is goed" en "Zij zitten met hun prijzen aardig op het gemiddelde van dit soort bureaus en ze leveren kwaliteit."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel bekeken zijn allen tevreden of zeer tevreden over de trainingen en de samenwerking met het KTBA. Men vindt de mensen van KTBA persoonlijk, proactief en betrokken. Als sterke punten komen uit de interviews naar voren: de snelheid en kwaliteit van de service, het hoge niveau en het enthousiasme van de trainers, de fijne kleine werkgroepen en dat alle trainingen altijd doorgaan hoe klein de groep ook is. Ook vindt men de verslaglegging en documentatie goed. Het is actueel en ziet er goed uit. Ter illustratie enkele uitspraken: “Ze zijn daadkrachtig en pakken goed aan”, “Ze zijn al heel lang een speler op het gebied van Voedselveiligheid. Ze kennen de verschuivingen, de vernieuwingen in de markt. Ze hebben heel veel kennis daarover”, “We willen eigenlijk meer trainingen afnemen. Zij hebben gewoon meer expertise en dat is toch beter dan alle audits zelf doen. Daar zijn we nu wel achter” en “Hun kracht zit in de goede vertaling van zaken naar de praktijk van onze organisatie en dat op een interactieve manier overbrengen”. Vijf referenten hebben nog wat tips voor KTBA: “Ze mogen wat mij betreft hun E-Learning uitbreiden en iets meer aandacht schenken aan relatiebeheer bij grote projecten”, “Ik zou de certificaten graag eerst digitaal willen ontvangen en de nabespreking uitgebreider en op papier willen zien”, “Ze promoten weinig over wat ze doen en allemaal in huis hebben. Ze zijn zo gesetteld dat ze misschien denken dat de klant hun altijd wel weet te vinden. Daarin vind ik ze niet proactief” en “Meldt je aan bij Stap-budget. Ik ben daardoor al een keer bij een ander geweest”. Alle referenten willen KTBA aanbevelen aan anderen of hebben dit al gedaan.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met KTBA Netherlands BV op 12-04-2023.

Algemeen

KTBA Netherlands B.V. (hierna KTBA) biedt al meer dan 25 jaar ondersteuning in de voedselindustrie met innovatieve, risicobeperkende en proces optimaliserende diensten en tools die de wereld een stukje (voedsel)veiliger maken. Door toegenomen bewustwording onder consumenten stellen deze hogere eisen aan de kwaliteit, voedselveiligheid en de integriteit van producten. Ook kijken consumenten kritischer naar de transparantie en betrouwbaarheid van retailers, producenten en leveranciers, om zo een verantwoorde keuze te maken. Bedrijven die actief zijn in de sector Food en Consumer Goods hebben steeds meer behoefte aan specifieke knowhow, strategische adviezen en praktische en organisatorische ondersteuning om te kunnen voldoen aan de eisen van markt en maatschappij. KTBA biedt in haar Academy praktische trainingen voor foodprofessionals op verschillende niveaus en met trainingsvormen die passen bij de situatie. Het Cedeo-onderzoek richt zich op de door KTBA verzorgde maatwerktrainingen.

Kwaliteit

KTBA heeft permanent oog voor kwaliteit. Met zo'n 200 specialisten (consultants), waarvan er ongeveer 25 werkzaam zijn als trainer, worden er trainingen verzorgd waarin de allernieuwste ontwikkelingen in de foodbranche zijn opgenomen. Alle trainers zijn daarnaast ook werkzaam in de praktijk waardoor zij een goede vertaalslag van theorie naar praktijk weten te maken. De maatwerktrajecten en het trainingsmateriaal worden ten volle afgestemd met de opdrachtgevers en richten zich op hun dagelijkse praktijk. Het up tot date houden van de kennis van de foodbranche heeft de permanente aandacht van KTBA. Daartoe is een kenniscentrum opgezet die tot taak heeft het vergaren en uitventen van de nieuwste ontwikkelingen over de foodsector binnen en buiten de organisatie. KTBA organiseert met regelmaat People Food dagen, avondcolleges, teamdagen en POP-sessies om kennis te delen met de consultants en/of klanten. De trainingen worden scherp gemonitord aan de hand van evaluaties. Evaluaties vormen dan ook de basis voor het meten en borgen van de kwaliteit. Thans wordt er gewerkt aan een geautomatiseerd evaluatiesysteem dat wordt gekoppeld en geïntegreerd in het verkoopsysteem. KTBA is ISO-9001 gecertificeerd.

Continuïteit

KTBA is per 1 juli 2019 toegevoegd aan het wereldwijde netwerk Mérieux Nutri Science. Zij is actief in 24 landen. Met deze overname is KTBA de enige en grootste trainingsorganisatie binnen Mérieux Nutri Science geworden. Hierdoor kan KTBA haar professionele en internationale ambities verder realiseren. De komende periode zal er in vier landen worden gestart met het verzorgen van trainingen waartoe trainers lokaal zullen worden opgeleid. Uit het onderhavige Cedeo-rapport blijkt onder meer dat klanten KTBA prijzen om de goede kwaliteit van dienstverlening. De grote mate van flexibiliteit, het leveren van maatwerk en de (specialistische) kennis van de markt worden als sterke punten van KTBA gezien. Daarmee onderscheiden zij zich van andere aanbieders in de markt en mag KTBA zich op het gebied van foodopleidingen marktleider binnen de Benelux noemen. Gezien de gerichte zorg voor kwaliteit, het anticiperen op ontwikkelingen, het goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van de opleidingen van KTBA voor de komende tijd voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Met de meeste opdrachtgevers bestaat al een langdurige relatie. KTBA doet er veel aan de relatie met de klant te onderhouden en organiseert onder meer webinars waarin deelnemers de mogelijkheid wordt geboden hun vragen over het onderwerp te laten beantwoorden. Voorts geeft KTBA een goed gelezen magazine uit. Door middel van marketing automation worden gerichte acties genomen op de informatiebehoeften die (potentiële) klanten via de website hebben laten zien. Verder werkt KTBA met regiomanagers (9 in totaal) die meewerken/kijken met de consultants/trainers en daardoor (eerder) zicht hebben op de wensen/behoeften van de klant. Dit heeft de afgelopen periode tot betere en directere klantrelaties geleid.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo